

**Regulamin świadczenia usługi eSKOK
dla członków SKOK (osób fizycznych)
i przedsiębiorców (osób fizycznych prowadzących działalność gospodarczą i spółek
cywilnych)**

Spółdzielczej Kasy Oszczędnościowo-Kredytowej „Śląsk”

**Rozdział I
Postanowienia ogólne**

§ 1

1. Regulamin określa zasady świadczenia przez Spółdzielczą Kasę Oszczędnościowo-Kredytową „Śląsk”, zwaną dalej SKOK lub Kasą, usługi instrumentu płatniczego, zwanej dalej Usługą eSKOK, na którą składają się:
 - 1) Usługa bankowości elektronicznej eSKOK,
 - 2) Usługa bankowości telefonicznej eSKOK.
2. Niniejszy Regulamin wraz z umową i wszelkimi załącznikami stanowi umowę ramową w rozumieniu Ustawy.

§ 2

Przez użyte w niniejszym Regulaminie określenia należy rozumieć:

- 1. Aplikacja mobilna** – program komputerowy umożliwiający Użytkownikowi dostęp do Usługi eSKOK, dedykowany na urządzenia mobilne (telefon komórkowy typu smartfon lub tablet), wyposażone w odpowiednie oprogramowanie oraz podłączone do Internetu;
- 2. Dostawca** – dostawca usług płatniczych w rozumieniu Ustawy, tj. podmiot prowadzący działalność w zakresie świadczenia usług płatniczych;
- 3. Dyspozycja** – zlecenie Użytkownika wykonania Transakcji płatniczej lub innej czynności w ramach Usługi eSKOK,
- 4. Dzień roboczy** – każdy dzień od poniedziałku do piątku, z wyłączeniem dni ustawowo wolnych od pracy;
- 5. Godzina graniczna** – określony przez SKOK nieprzekraczalny, przypadający pod koniec dnia roboczego moment, po którym otrzymane zlecenie płatnicze uznaje się za otrzymane pierwszego dnia roboczego po tym dniu;
- 6. Hasło** – zdefiniowany przez Użytkownika ciąg znaków umożliwiający wraz z Loginem uzyskanie dostępu do Usługi eSKOK poprzez dany Kanał dostępu.
- 7. Jednorazowe hasło SMS** – unikalny kod, służący do potwierdzania uprawnień i autoryzacji Dyspozycji przy wykorzystaniu dowolnego Kanału dostępu, wygenerowany przez Kasę i przesłany w formie wiadomości SMS na numer telefonu komórkowego wskazany przez Użytkownika w Placówce Kasy;
- 8. Kanał dostępu** – dostęp do Usługi eSKOK poprzez: Serwis internetowy lub Aplikację mobilną (w przypadku Usługi bankowości elektronicznej eSKOK) lub Tele-skok (w przypadku Usługi bankowości telefonicznej eSKOK);

- 9. Komunikat przelewu** – komunikat zawarty w Poleceniach przelewu wykonywanych z zastosowaniem mechanizmu podzielonej płatności, o którym mowa w art. 108a ust. 3 ustawy z dnia 11 marca 2004 r. o podatku od towarów i usług, skutkujący obciążeniem/uznaniem rachunku VAT, zgodnie z rozdziałem 3a ustawy z dnia 29 sierpnia 1997 r. Prawo bankowe;
- 10. Kredyt w rachunku płatniczym** – usługa, o której mowa w art. 2 pkt 16b Ustawy;
- 11. Kwota minimalna** – kwota, którą Użytkownik jest obowiązany utrzymywać na Indywidualnym Koncie Spółdzielczym;
- 12. Login** – różny od numeru członkowskiego znajdującego się w bazie członkowskiej Kasy, numer służący do identyfikacji Użytkownika na potrzeby Usługi eSKOK, nadawany mu przy podpisywaniu Umowy,
- 13. Logowanie** – proces uzyskania dostępu do Usługi eSKOK wymagający użycia Loginu oraz Hasła,
- 14. Limit dzienny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunków Użytkownika w ciągu jednego dnia (nie obejmuje Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami Użytkownika, z wyłączeniem rachunków związanych z działalnością gospodarczą Użytkownika),
- 15. Limit miesięczny** – najwyższa kwota, łączna dla wszystkich Kanałów dostępu, jaka może być przelana z Rachunku własnego Użytkownika w ciągu jednego miesiąca kalendarzowego (nie obejmuje Zleceń stałych oraz Poleceń przelewu pomiędzy Rachunkami Użytkownika),
- 16. Operator Tele-skok** – osoba świadcząca Użytkownikom wsparcie techniczne oraz wykonująca Dyspozycje na życzenie Użytkownika, dostępna pod jednym z numerów telefonów dedykowanych Tele-skok,
- 17. Placówka SKOK** – miejsce prowadzenia obsługi członków Kasy,
- 18. Polecenie przelewu** – usługa, o której mowa w art. 3 ust. 4 Ustawy, z wyłączeniem polecenia przelewu wewnętrznego, polecenia przelewu SEPA i polecenia przelewu w walucie obcej,
- 19. Rachunek** – każdy rachunek dostępny w ramach Usługi eSKOK,
- 20. Rachunek własny** – wskazany w Umowie Rachunek z funkcją oszczędnościowo-rozliczeniową lub rachunek bieżący, w ciężar którego księgowane są i rozliczane Przelewy oraz opłaty i prowizje związane z korzystaniem z Usługi eSKOK,
- 21. Serwis internetowy** – interfejs Użytkownika zapewniający dostęp do Usługi bankowości elektronicznej eSKOK za pośrednictwem Internetu poprzez przeglądarkę internetową,
- 22. Serwis telefoniczny** - automatyczny serwis telefoniczny (IVR) umożliwiający sprawdzenie stanu Środków dostępnych na Rachunku własnym oraz zmianę hasła dostępu do Serwisu telefonicznego,
- 23. Silne uwierzytelnienie** – uwierzytelnienie Użytkownika zapewniające ochronę poufności danych w oparciu o zastosowanie co najmniej dwóch elementów należących do kategorii:
- a) wiedza o czymś, o czym wie wyłącznie Użytkownik,
 - b) posiadanie czegoś, co posiada wyłącznie Użytkownik,
 - c) cechy charakterystyczne Użytkownika
- będących integralną częścią tego uwierzytelnienia oraz niezależnych w taki sposób, że naruszenie jednego z tych elementów nie osłabia wiarygodności pozostałych;
- 24. Środki dostępne** – środki pieniężne przechowywane na Rachunku, powiększone o środki pozostające do wykorzystania na podstawie zawartej umowy o Kredyt w rachunku płatniczym w tym Rachunku, pomniejszone o kwotę należną z tytułu dokonanych, a

nierozliczonych transakcji płatniczych dokonanych przy użyciu kart płatniczych, wydanych do tego Rachunku oraz, w przypadku Indywidualnego Konta Spółdzielczego, o Kwotę minimalną,

25. Tele-skok – telefoniczna obsługa Użytkowników w ramach Usługi bankowości telefonicznej eSKOK, za pośrednictwem Operatora Tele-skok, bądź poprzez automatyczny serwis telefoniczny (IVR),

26. TOiP – Tabela Opłat i Prowizji w SKOK „Śląsk”,

27. Transakcja płatnicza – zainicjowany przez Użytkownika transfer środków pieniężnych.

28. Umowa – umowa o świadczenie usługi eSKOK,

29. Usługa bankowości elektronicznej eSKOK – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez Internet, umożliwiająca sprawdzenie salda rachunku płatniczego, zmianę limitów dla płatności bezgotówkowych i transakcji dokonywanych przy użyciu karty debetowej lub złożenie innego rodzaju dyspozycji do rachunku;

30. Usługa bankowości telefonicznej eSKOK – usługa polegająca na dostępie do rachunku płatniczego przez telefon za pośrednictwem infolinii dostawcy, umożliwiająca w szczególności sprawdzenie salda

31. Usługa dostępu do informacji o rachunku – usługa on-line polegająca na dostarczaniu skonsolidowanych informacji dotyczących rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego u innego dostawcy lub rachunków płatniczych użytkownika prowadzonych u innego dostawcy albo u więcej niż jednego dostawcy;

32. Usługa inicjowania Transakcji płatniczej - usługa polegająca na zainicjowaniu zlecenia płatniczego przez dostawcę świadczącego usługę inicjowania transakcji płatniczej na wniosek użytkownika z rachunku płatniczego użytkownika prowadzonego przez innego dostawcę;

33. Usługa potwierdzenia dostępności środków – usługa polegająca na niezwłocznym potwierdzeniu przez Kasę, na wniosek dostawcy wydającego instrumenty płatnicze oparte na karcie płatniczej, dostępności na Rachunku kwoty niezbędnej do wykonania transakcji płatniczej realizowanej w oparciu o tę kartę;

34. Ustawa – ustawa z dnia 19 sierpnia 2011 r. o usługach płatniczych;

35. Użytkownik – członek SKOK (w tym przedsiębiorca), który na podstawie Umowy jest uprawniony do składania Dyspozycji na zasadach określonych w Regulaminie; w przypadku spółki cywilnej wspólnicy w Umowie wskazują osobę, którą upoważniają do składania Dyspozycji w ich imieniu,

36. Zlecenie stałe – usługa inicjowana przez płatnika polegająca na cyklicznym przekazywaniu środków pieniężnych w określonej wysokości z rachunku płatniczego płatnika na rachunek płatniczy odbiorcy.

Rozdział II

Zasady korzystania z usługi eSKOK

§ 3

Korzystanie z Usługi eSKOK jest uwarunkowane podpisaniem Umowy, aktywacją Usługi eSKOK zgodnie z § 5, dostępem do dedykowanych sieci telekomunikacyjnych oraz posiadaniem, stosownie do wskazanych poniżej Kanałów dostępu, następujących urządzeń:

1. Serwis internetowy - urządzenia z dostępem do sieci Internet, z zainstalowaną przeglądarką internetową, w wersji zgodnej z rekomendowanymi przez SKOK przeglądarkami wskazanymi na stronie internetowej <https://eSKOK.pl/>,

2. Tele-skok - telefonu z wybieraniem tonowym.

3. Aplikacja mobilna - urządzenia mobilnego, o którym mowa w § 2 pkt. 1) Regulaminu, z zainstalowanym systemem operacyjnym w wersji zgodnej z systemami wskazanymi na stronie internetowej www.eskok.pl.

§ 4

Informacje na temat funkcjonalności poszczególnych Kanałów dostępu Użytkownik może uzyskać:

1. osobiście w Placówce SKOK,
2. od Operatora Tele-skok,
3. na stronie www.eskok.pl.

§ 5

1. Kasa w momencie podpisania przez Użytkownika Umowy udostępnia Login.
2. Aktywacji Serwisu internetowego Użytkownik dokonuje samodzielnie za pośrednictwem strony internetowej <https://eskok.pl/> lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
3. W przypadku spółki cywilnej, aktywacji Serwisu internetowego można dokonać wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
4. Aktywacji Aplikacji mobilnej Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym

§ 6

1. Dyspozycje w usłudze eSKOK są autoryzowane poprzez Jednorazowe hasła SMS.
2. Jednorazowe hasła SMS są wysyłane na numery krajowych i zagranicznych operatorów komórkowych.
3. Jednorazowe hasło SMS może być użyte do autoryzacji tylko tej Dyspozycji, na potrzeby której zostało wygenerowane.
4. W przypadku wygaśnięcia ważności Jednorazowego hasła SMS możliwe jest uzyskanie kolejnego hasła do autoryzacji Dyspozycji.

§ 7

1. Login, Jednorazowe hasła SMS udostępniane są wyłącznie Użytkownikowi.
2. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) korzystania z Usługi eSKOK zgodnie z umową ramową,
 - b) niezwłocznego zgłoszenia Kasie stwierdzenia nieuprawnionego korzystania z Usługi eSKOK, utraty urządzenia mobilnego, na którym zainstalowana była Aplikacja mobilna lub nieuprawnionego dostępu do Usługi eSKOK.
3. W celu spełnienia obowiązku, o którym mowa w ust. 2 lit. a), Użytkownik, z chwilą otrzymania dostępu do Usługi eSKOK, podejmuje niezbędne środki służące zapobieżeniu naruszenia indywidualnych zabezpieczeń Usługi eSKOK. Użytkownik zobowiązany jest do:
 - a) przechowywania i ochrony Loginu, Haseł oraz Jednorazowych haseł SMS, z zachowaniem należytej staranności,
 - b) nie przechowywania Loginu razem z Hasłami,
 - c) nie udostępniania Loginu, Haseł, Jednorazowych haseł SMS oraz urządzenia mobilnego na którym jest zainstalowana Aplikacja mobilna, osobom nieuprawnionym,

d) zmiany Hasła w przypadku jego utraty lub podejrzenia jego ujawnienia osobom nieuprawnionym.

Odpowiedzialność za skutki ujawnienia Loginu, Haseł i Jednorazowych haseł SMS osobom nieuprawnionym ponosi wyłącznie Użytkownik.

4. W przypadku podejrzenia ujawnienia Hasła osobom nieuprawnionym lub utraty Hasła Użytkownik zobowiązany jest do niezwłocznej jego zmiany poprzez Serwis internetowy lub Kanał dostępu, do którego Hasło jest przypisane. Jeżeli Użytkownik nie może dokonać zmiany Hasła w sposób określony w zdaniu poprzednim, zobowiązany jest udać się do Placówki SKOK celem zablokowania Usługi eSKOK.
5. W przypadku zagubienia bądź kradzieży telefonu komórkowego, w którego pamięci zapisane jest Jednorazowe hasło SMS lub którego numer został wskazany w Placówce Kasy, Użytkownik korzystający z Jednorazowych haseł SMS zobowiązany jest do niezwłocznego wskazania innego numeru telefonu komórkowego lub, w przypadku braku takiej możliwości, do zablokowania dostępu do Usługi eSKOK do czasu wskazania innego numeru telefonu komórkowego. Dyspozycje wymagające potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS złożone po zablokowaniu dostępu do Usługi eSKOK lub po dokonaniu zmiany numeru telefonu komórkowego przy użyciu Jednorazowego hasła SMS wysłanego na numer telefonu komórkowego, który został zmieniony, nie obciążają Użytkownika.

§ 8

1. Zlecenie wykonania Dyspozycji wymaga przeprowadzenia procedury Logowania, z zastrzeżeniem ust. 6.
2. Realizacja Dyspozycji może zostać uzależniona od potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS.
3. Przy składaniu zlecenia wykonania Dyspozycji za pośrednictwem Operatora Tele-skok tożsamość Użytkownika może zostać dodatkowo zweryfikowana poprzez zadanie pytań dotyczących danych udostępnionych SKOK przez Użytkownika.
4. Transakcję płatniczą uważa się za autoryzowaną, jeżeli Użytkownik wyraził zgodę na jej wykonanie w sposób określony w ust. 1-2. Zgoda może dotyczyć także przyszłej Transakcji płatniczej lub Zlecenia stałego.
5. Transakcja płatnicza jest autoryzowana poprzez podanie Jednorazowego hasła SMS we właściwym Kanale dostępu.
6. Aby zlecenie płatnicze mogło zostać prawidłowo wykonane, wystarczające jest podanie numeru rachunku odbiorcy.
7. Jeśli Użytkownik nie może podać prawidłowych danych niezbędnych do wykonania danej Dyspozycji, nie zostanie ona zrealizowana.
8. Użytkownik powinien zakończyć korzystanie z wybranego Kanału dostępu poprzez wylogowanie się z Serwisu internetowego, Aplikacji mobilnej lub rozłączenie rozmowy telefonicznej, przed opuszczeniem miejsca umożliwiającego bezpośredni i osobisty nadzór danego Kanału dostępu.
9. Użytkownik może korzystać, w odniesieniu do Rachunku, z Usługi dostępu do informacji o rachunku, Usługi inicjowania transakcji płatniczych oraz Usługi potwierdzenia dostępności środków. W takim przypadku zasady potwierdzenia tożsamości Użytkownika uregulowane są w umowie pomiędzy Użytkownikiem a Dostawcą świadczącym taką usługę, jednak jej wykonanie wymaga potwierdzenia Jednorazowym hasłem SMS.

§ 9

1. SKOK odmawia realizacji Dyspozycji Użytkownika w sytuacjach prawem przewidzianych, w szczególności gdy wiarygodność z rachunku bankowego uległa zajęciu w trybie egzekucji lub w przypadku blokady rachunku przez uprawniony organ.
2. SKOK może odmówić dostępu do Rachunku względem Dostawcy Usługi dostępu do informacji o rachunku lub Usługi inicjowania Transakcji płatniczych, z obiektywnie uzasadnionych i należycie udokumentowanych przyczyn związanych z nieuprawnionym lub nielegalnym dostępem do Rachunku przez takiego Dostawcę, w tym nieuprawnionym zainicjowaniem transakcji płatniczej. W takim przypadku SKOK informuje Użytkownika o odmowie dostępu do Rachunku i jej przyczynach. Informacja ta, o ile jest to możliwe, jest przekazywana płatnikowi przed odmową dostępu, a najpóźniej bezzwłocznie po takiej odmowie, nie później jednak niż w dniu roboczym następującym po dniu takiej odmowy, chyba że jej przekazanie nie byłoby wskazane z obiektywnie uzasadnionych względów bezpieczeństwa lub jest sprzeczne z odrębnymi przepisami. SKOK umożliwia Dostawcy świadczącemu Usługę dostępu do informacji o rachunku oraz Dostawcy świadczącemu Usługę inicjowania Transakcji płatniczej dostęp do Rachunku niezwłocznie po ustaniu przyczyn uzasadniających odmowę.

§ 10

1. W ramach Usługi eSKOK możliwe jest dokonywanie następujących transakcji płatniczych:
 - 1.1. Polecenia przelewu,
 - 1.2. Polecenia przelewu z Komunikatem przelewu.
2. Transakcje płatnicze, o których mowa w ust. 1, mogą zostać zrealizowane, jako zlecenie jednorazowe lub zlecenie z datą przyszłą. Transakcje płatnicze, o których mowa w ust. 1 pkt 1, może dodatkowo zostać zrealizowane, jako Zlecenie stałe.
3. Dyspozycje mogą być wykonywane do wysokości Środków dostępnych na Rachunku z zastrzeżeniem treści § 11. Jeżeli w dniu, w którym zlecenie powinno być wykonane, Środki dostępne nie wystarczają na pokrycie kwoty zlecenia w pełnej wysokości oraz należnych z tytułu realizacji zlecenia prowizji i/lub opłat, zlecenie nie zostanie wykonane.
4. Momentem otrzymania zlecenia płatniczego jest moment, w którym zlecenie płatnicze zostało przekazane Kasie przez Użytkownika i potwierdzone przez Kasę.
5. W przypadku Zlecenia stałego oraz zlecenia z datą przyszłą, momentem otrzymania zlecenia jest początek dnia, na który Użytkownik oznaczył datę wykonania transakcji płatniczej.
6. W przypadku, gdy Kasa otrzymała zlecenie płatnicze w dniu niebędącym dla niej Dniem roboczym, na potrzeby obliczenia terminu jej wykonania, uznaje się, że zlecenie zostało otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
7. Zlecenia płatnicze otrzymane po godzinie 11:45 (Godzina graniczna) uważa się za otrzymane pierwszego Dnia roboczego po tym dniu.
8. Niezapewnienie na rachunku środków pieniężnych w wysokości, o jakiej mowa w ust. 5 zwalnia Kasę z odpowiedzialności z tytułu niewykonania lub nienależytego wykonania zlecenia.

§ 11

1. Polecenia przelewu mogą być dokonywane do wysokości Limitu dziennego i Limitu miesięcznego.
2. Wysokość Limitów: dziennego i miesięcznego określone są w Umowie. Umowa określa także maksymalną wysokość Limitów.
3. Polecenia przelewu pomiędzy Rachunkami Użytkownika w SKOK, z wyłączeniem rachunków związanych z prowadzoną przez Użytkownika działalnością gospodarczą, nie są uwzględniane w Limitach.
4. Z zastrzeżeniem zdania drugiego, Użytkownik może w każdym czasie dokonać zmiany Limitów, przy czym Limit dzienny nie może być wyższy niż Limit miesięczny. Limity nie mogą przekraczać maksymalnej wysokości określonej w Umowie.
5. Zmiany Limitu dziennego Użytkownik może dokonać za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok, natomiast zmiany Limitu miesięcznego wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
6. Zlecenia z datą przyszłą i Zlecenia stałe podlegają Limitom obowiązującym w dniu ich wprowadzenia.

§ 12

1. Kasa realizuje Dyspozycje najpóźniej do końca następnego Dnia roboczego następującego po dniu ich otrzymania.
2. Cofnięcie zgody na zlecenie płatnicze, odwołanie lub modyfikacja zlecenia płatniczego następuje za pośrednictwem Serwisu internetowego lub Operatora Tele-skok i może nastąpić tylko przed wykonaniem Zlecenia płatniczego z zastrzeżeniem zdania drugiego. Wykonanie zlecenia płatniczego przez Kasę rozpoczyna się z momentem otrzymania zlecenia płatniczego, z wyłączeniem zleceń z datą przyszłą oraz Zleceń stałych, których odwołanie lub modyfikacja może nastąpić do godziny 17.00 dnia roboczego poprzedzającego wskazaną przez Użytkownika datę wykonania takich zleceń.
3. Zlecenie płatnicze zostanie wykonane, jeżeli środki niezbędne do jego wykonania będą się znajdowały na Rachunku własnym w chwili rozpoczęcia wykonywania zlecenia przez Kasę.
4. W przypadku wygaśnięcia Umowy, Zlecenia stałe oraz zlecenia z datą przyszłą, których wskazana przez Użytkownika data wykonania przypada po wygaśnięciu Umowy, nie będą wykonane.

Rozdział III **Ograniczenia w korzystaniu z usługi eSKOK**

§ 13

1. Kasa blokuje dostęp do danego Kanału dostępu do Usługi eSKOK wskutek:
 - a) złożenia przez Użytkownika dyspozycji zablokowania danego Kanału dostępu do eSKOK,
 - b) trzykrotnego podania nieprawidłowego Hasła bądź Jednorazowego hasła SMS, w danym Kanale dostępu,
 - c) wykrycia przez systemy informatyczne Kasy, zagrożenia bezpieczeństwa konta Użytkownika.

2. W przypadku wystąpienia oszustwa lub podejrzenia jego wystąpienia, lub wystąpienia zagrożeń dla bezpieczeństwa danych lub środków Użytkowników (np. atak hakerski), SKOK może czasowo ograniczyć dostęp do Usługi eSKOK za pośrednictwem poszczególnych Kanałów lub zablokować określoną Transakcję płatniczą.
3. W przypadkach określonych w ust. 1 lit. a) odblokowanie dostępu do Usługi eSKOK następuje wskutek Dyspozycji Użytkownika złożonej w sposób w jaki złożona została Dyspozycja zablokowania dostępu do Kanału dostępu, z zastrzeżeniem, że w przypadku samodzielnego nałożenia przez Użytkownika blokady w Serwisie internetowym na ten Kanał dostępu, odblokowania może dokonać wyłącznie za pośrednictwem Operatora Tele-skok. W przypadku o jakim mowa w ust.1 lit. b), odblokowania dostępu do Kanału dostępu Użytkownik może dokonać samodzielnie przez stronę internetową <https://eskok.pl/> lub za pośrednictwem Operatora Tele-skok, a w przypadku ust. 1 lit. c), wyłącznie przez Operatora Tele-skok, z tym zastrzeżeniem, że odblokowania dostępu do Aplikacji mobilnej w przypadkach wskazanych w ust. 1 lit. a) i b), Użytkownik dokonuje samodzielnie w Serwisie internetowym.
4. W przypadkach określonych w ust. 2 odblokowania dostępu może dokonać wyłącznie SKOK.
5. O blokadzie dokonanej zgodnie z ust. 2 SKOK niezwłocznie informuje Użytkownika telefonicznie. W celu odblokowania transakcji płatniczej Użytkownik powinien się skontaktować z pracownikiem Centrali SKOK.

Rozdział IV – Reklamacje

§ 14

1. Użytkownik obowiązany jest niezwłocznie powiadomić Kasę o stwierdzonych nieautoryzowanych, niewykonanych lub nienależycie wykonanych Transakcjach płatniczych. Powiadomienie następuje w formie reklamacji. Jeżeli użytkownik nie dokona powiadomienia o stwierdzonej nieautoryzowanej, niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej w terminie 13 miesięcy od dnia obciążenia rachunku albo od dnia, w którym Transakcja płatnicza miała być wykonana, roszczenia Użytkownika wobec Kasy z tego tytułu wygasają.
2. Reklamacje dotyczące usługi eSKOK można składać:
 - 2.1. poprzez Operatora Tele-skok pod numerami telefonów 58 782 59 00,
 - 2.2. za pośrednictwem poczty na adres: Zespół eSKOK, ul. Arkońska 6/A1, 80-387 Gdańsk,
 - 2.3. za pośrednictwem serwisu internetowego usługi eSKOK poprzez komunikator wewnętrzny.
3. Zasady składania reklamacji w Placówce SKOK określa "Regulamin przyjmowania i rozpatrywania reklamacji" dostępny na stronie www.skok.slask.pl oraz w placówkach Kasy.
4. Użytkownik może złożyć reklamację:
 - 4.1. pisemnie - wypełniając formularz reklamacyjny lub składając pismo w placówce Kasy; dopuszcza się również wysyłkę reklamacji na adres placówki Kasy;
 - 4.2. ustnie - przekazując informacje pracownikowi w placówce (wymagane jest podpisanie protokołu reklamacyjnego) lub telefonicznie dzwoniąc do placówki / centrali Kasy
 - 4.3. elektronicznie - wysyłając zgłoszenie reklamacyjne na adres e-mail: reklamacje@skok.slask.pl

5. Zgłoszenia reklamacyjne rozpatrywane są w terminie 15 dni roboczych od daty jej otrzymania. W szczególnie skomplikowanych przypadkach, uniemożliwiających rozpatrzenie reklamacji i udzielenie odpowiedzi w terminie, o którym mowa wyżej, SKOK w informacji przekazywanej Użytkownikowi:

5.1. wyjaśnia przyczynę opóźnienia;

5.2. wskazuje okoliczności, które muszą zostać ustalone dla rozpatrzenia sprawy;

5.3. określa przewidywany termin rozpatrzenia reklamacji i udzielenia odpowiedzi, który nie może przekroczyć 35 dni roboczych od dnia otrzymania reklamacji.

6. Bez względu na formę złożenia reklamacji, odpowiedź wysyłana jest listem poleconym na adres Użytkownika.

7. Do zachowania terminów, o których mowa w ust. 5, jest wystarczające wysłanie odpowiedzi przed ich upływem - nadanie w placówce pocztowej operatora wyznaczonego w rozumieniu art. 3 pkt 13 ustawy z dnia 23 listopada 2012 r. – Prawo pocztowe.

8. W przypadku nieuwzględnienia zastrzeżeń, Użytkownikowi przysługuje prawo do zwrócenia się do Zarządu SKOK o ponowne rozpatrzenie reklamacji. Ponowne złożenie pisma powinno nastąpić nie później niż 7 dni od daty otrzymania odpowiedzi SKOK.

9. Użytkownikowi usługi przysługuje prawo wniesienia skargi do organu sprawującego nadzór nad SKOK, jeżeli jej działania naruszają przepisy prawa. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, ul. Piękna 20, 00-549 Warszawa.

10. W przypadku zaistnienia jakichkolwiek sporów związanych z usługą, której Umowa dotyczy, Użytkownik usługi może skorzystać z pozasądowego postępowania w sprawie rozstrzygnięcia sporów, poprzez złożenie wniosku do Rzecznika Finansowego (www.rf.gov.pl).

11. Złożenie reklamacji nie zwalnia Użytkownika z obowiązku terminowego regulowania pozostałych zobowiązań wynikających z umowy o świadczenie usługi eSKOK.

Rozdział V

Zakres odpowiedzialności Kasy

§ 15

Z zastrzeżeniem postanowień Regulaminu Kasa ponosi na zasadach ogólnych odpowiedzialność za nieterminowe i niezgodne treścią wykonanie Dyspozycji Użytkownika.

§ 16

1. Z zastrzeżeniem § 14 ust. 1 zd. 2, w przypadku wystąpienia nieautoryzowanej transakcji płatniczej SKOK jest zobowiązana niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywrócić rachunek Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miał miejsca nieautoryzowana transakcja płatnicza, z wyjątkiem przypadku gdy SKOK ma uzasadnione i należyte udokumentowane podstawy, aby podejrzewać oszustwo, i poinformuje o tym w formie pisemnej organy powołane do ścigania przestępstw.

2. W przypadku gdy Transakcja płatnicza jest inicjowana za pośrednictwem Dostawcy świadczącego Usługę inicjowania transakcji płatniczej, SKOK niezwłocznie, nie później jednak niż do końca dnia roboczego następującego po dniu stwierdzenia wystąpienia

nieautoryzowanej transakcji, którą został obciążony Rachunek, lub po dniu otrzymania stosownego zgłoszenia, przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miała miejsca nieautoryzowana Transakcja płatnicza.

3. Z zastrzeżeniem art. 46 ust. 2a Ustawy oraz ust. 4-6 Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze do wysokości równowartości w walucie polskiej kwoty 50 euro, ustalonej przy zastosowaniu kursu średniego ogłaszanego przez NBP obowiązującego w dniu wykonania Transakcji płatniczej, jeżeli nieautoryzowana Transakcja płatnicza jest skutkiem:

a) posłużenia się utraconym przez Użytkownika albo skradzionym Użytkownikowi instrumentem płatniczym lub

b) przywłaszczenia instrumentu płatniczego.

4. Użytkownik odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w pełnej wysokości, jeśli doprowadził do nich umyślnie albo w wyniku umyślnego lub będącego skutkiem rażącego niedbalstwa naruszenia co najmniej jednego z obowiązków, opisanych w § 7.

5. Po dokonaniu zgłoszenia zgodnie z § 7, Użytkownik nie odpowiada za nieautoryzowane Transakcje płatnicze w całości, chyba, że doprowadził do nich umyślnie.

6. W przypadku gdy SKOK nie wymaga silnego uwierzytelniania Użytkownika, Użytkownik nie ponosi odpowiedzialności za nieautoryzowane Transakcje płatnicze, chyba że działał umyślnie.

7. W przypadkach określonych w ust. 3, Użytkownik będący przedsiębiorcą odpowiada za nieautoryzowane t Transakcje płatnicze w pełnej wysokości.

§ 17

1. Kasa ponosi wobec Użytkownika odpowiedzialność za niewykonanie lub nienależyte wykonanie zleconej przez niego Transakcji płatniczej, z wyjątkiem:

1.1. upływu terminu określonego w § 14 ust. 1,

1.2. wykonania Transakcji płatniczej zgodnie z podanym przez Użytkownika numerem rachunku odbiorcy Transakcji płatniczej, jeżeli numer, podany przez Użytkownika, był nieprawidłowy;

1.3 gdy niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej wynika z siły wyższej lub przepisów prawa,

1.4. gdy udowodni, że rachunek Dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo.

2. Jeżeli Kasa ponosi odpowiedzialność zgodnie z ust. 1, niezwłocznie przywraca obciążony rachunek Użytkownika do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej. W odniesieniu do uznania rachunku Użytkownika, data waluty nie może być późniejsza od daty obciążenia tą kwotą.

3. W przypadku, gdy zlecenie płatnicze jest składane przez Użytkownika do Dostawcy świadczącego Usługę inicjowania Transakcji płatniczej, SKOK zwraca Użytkownikowi kwotę niewykonanej lub nienależyte wykonanej Transakcji płatniczej, a w razie potrzeby przywraca obciążony Rachunek do stanu, jaki istniałby, gdyby nie miało miejsca jej nienależyte wykonanie.

4. Jeżeli rachunek Dostawcy odbiorcy został uznany prawidłowo, odpowiedzialność wobec odbiorcy za niewykonanie lub nienależyte wykonanie Transakcji płatniczej ponosi jego Dostawca.

5. W przypadku niewykonanej lub nienależycie wykonanej Transakcji płatniczej, Kasa bez względu na swoją odpowiedzialność, o jakiej mowa wyżej, na wniosek Użytkownika podejmuje niezwłocznie działania w celu przesłедzenia Transakcji płatniczej i powiadamia Użytkownika o ich wyniku.

6. Odpowiedzialność Kasy, o jakiej mowa w niniejszym paragrafie, obejmuje także opłaty oraz odsetki, którymi został obciążony Użytkownik w rezultacie niewykonania lub nienależycie wykonania Transakcji płatniczej.

§ 18

Kasa nie jest zobowiązana do naprawienia szkody wynikłej z niewykonania lub nienależycie wykonania zobowiązań wynikających z niniejszego Regulaminu w przypadku zaistnienia okoliczności, za które Kasa odpowiedzialności nie ponosi:

1. ujawnienia przez Użytkownika osobom nieuprawnionym Loginu, Hasła i/lub Jednorazowego hasła SMS, naruszenia przez Użytkownika obowiązków określonych w § 7;
2. niezgłoszenia przez Użytkownika podejrzenia ujawnienia lub utraty Hasła i/lub utraty, kradzieży, przywłaszczenia telefonu komórkowego, którego numer został wskazany w Placówce Kasy, jeżeli Użytkownik korzysta z Jednorazowych haseł SMS,
3. podania niepełnych lub nieprawdziwych danych niezbędnych do identyfikacji Użytkownika;
4. zaniechania obowiązku aktualizacji danych, o jakich mowa w pkt. 3 niezbędnych do identyfikacji Użytkownika;
5. decyzji organów władzy państwowej skutkujących blokadą lub zajęciem Rachunku.

Rozdział VI

Wypowiedzenie umowy ramowej lub jej postanowień

§ 19

1. Umowa zostaje zawarta na czas nieoznaczony.
2. Umowa może zostać wypowiedziana przez SKOK z zachowaniem 2-miesięcznego terminu wypowiedzenia z ważnych przyczyn, przy czym Posiadacz Rachunku może wypowiedzieć niniejszą Umowę w każdym czasie ze skutkiem natychmiastowym, skutek ten następuje po doręczeniu SKOK oświadczenia Posiadacza Rachunku.
3. Za ważne przyczyny, o których mowa w ust.2 uważa się :
 - 2.1. nieregulowanie przez Użytkownika zobowiązań w zakresie prowizji i opłat wynikających z umowy o świadczenie Usługi eSKOK przez okres co najmniej 3 miesięcy,
 - 2.2. wykorzystywanie Usługi eSKOK dla celów sprzecznych z przepisami prawa,
4. Jeżeli wygaśnięcie Umowy przypada na wcześniejszy dzień niż ostatni dzień miesiąca kalendarzowego, pobieranych okresowo opłat z tytułu usług płatniczych świadczonych na podstawie niniejszej umowy nie pobiera się za miesiąc, w którym upływa termin wypowiedzenia.
5. Rozwiązanie Umowy może nastąpić za porozumieniem stron.

§ 20

1. SKOK zastrzega sobie prawo do zmiany warunków Umowy. Zmiana warunków Umowy może nastąpić wyłącznie z ważnych przyczyn. Za ważne przyczyny uważa się:

a) zmiany stanu prawnego lub wprowadzenie nowej interpretacji przepisów prawa mających wpływ na prawa i obowiązki stron umowy rachunku wynikającej z orzeczenia sądu, decyzji, lub rekomendacji właściwych organów nadzorczych,

b) rozszerzenia lub ograniczenia funkcjonalności usługi eSKOK lub usług związanych z usługą eSKOK mających wpływ na funkcjonowanie Usługi eSKOK,

2. Zmiana warunków Umowy obowiązuje po upływie 2 miesięcy od dnia doręczenia Użytkownikowi zmienionych postanowień, chyba, że przed upływem tego terminu Użytkownik złoży SKOK na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Użytkownik złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian.

3. W przypadku Umowy zawartej z przedsiębiorcą, zmiana warunków umowy ramowej obowiązuje po upływie 14 dni od dnia doręczenia Użytkownikowi zmienionych postanowień, chyba że przed upływem tego terminu Użytkownik złoży Kasie na piśmie oświadczenie o nieprzyjęciu zmienionych postanowień. Jeżeli Użytkownik złoży takie oświadczenie, Umowa wygasa z dniem poprzedzającym wejście w życie proponowanych zmian

§ 21

1. W przypadku zawarcia Umowy na odległość, Użytkownik będący konsumentem ma prawo odstąpić od Umowy w terminie 14 dni bez podania przyczyny. Aby skorzystać z prawa odstąpienia, Użytkownik powinien złożyć Kasie na piśmie stosowne oświadczenie. Oświadczenie może być złożone elektronicznie, pod warunkiem, że zostanie wysłane z adresu e-mail Użytkownika, podanego w Umowie.

2. Aby zachować termin odstąpienia od Umowy, wystarczające jest wysłanie oświadczenia przed upływem terminu na odstąpienie.

3. W przypadku odstąpienia od umowy, umowa jest uważana za niezawartą, a konsument jest zwolniony z wszelkich zobowiązań. Opłaty z tytułu korzystania z usługi eSKOK ulegają zwrotowi.

§ 22

1. Kasa pobiera prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem Usługi eSKOK. Wysokość prowizji i opłat określa Tabela Opłat i Prowizji wprowadzana uchwałą Zarządu Kasy.

2. Wszelkie prowizje i opłaty za czynności związane ze świadczeniem Usługi e pobierane są w ciężar Rachunku, za pośrednictwem którego została dokonana Dyspozycja.

3. W czasie trwania umowy SKOK dokonuje zmian TOiP za czynności związane z obsługą Usługi eSKOK a także za usługi udostępnione w ramach zawartej umowy na następujących zasadach:

- 3.1. analiza wysokości opłat i prowizji określonych w TOiP przeprowadzana jest do ostatniego dnia marca danego roku kalendarzowego;
- 3.2. o zmianach członkowie są informowani do końca kwietnia danego roku kalendarzowego z zastrzeżeniem poniższych zapisów:

- 3.2.1. w przypadku, gdy średnia ważona zmian określonych wg pkt. 6.1. będzie kształtowała się w przedziałach:
1,0000 do 0,0000 lub
0,0000 do -1,0000
 - 3.2.2. to opłaty nie są zmieniane w przypadku, gdy zmiany są na niekorzyść członka Kasy (podwyższenie opłaty) Zarząd Kasy może podjąć decyzję by opłata nie uległa zmianie;
4. zmiany TOiP obowiązują od lipca danego roku kalendarzowego;
5. zmiany TOiP dokonywane są w związku ze zmianą poniższych wskaźników ogłaszanych przez Prezesa Głównego Urzędu Statystycznego najpóźniej do 20 lutego za rok poprzedni wraz z uwzględnieniem wag mających wpływ na wysokość opłaty / prowizji:
 - 5.1. średnioroczny wskaźnik cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem mający wpływ na opłatę / prowizję w 20,00%
 - 5.2. średnioroczny wskaźnik cen konsumpcyjnych nośników energii mający wpływ na opłatę / prowizję w 30,00%
 - 5.3. przeciętne miesięczne wynagrodzenie w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród z zysku mające wpływ na opłatę / prowizję w 30,00%
 - 5.4. kwota bazowa mająca wpływ na opłatę / prowizję w 20,00%
6. Zmiany dokonywane są:
 - 6.1. o wielkość średniej ważonej w/w czynników = (wielkość zmiany średniorocznego wskaźnika cen towarów i usług konsumpcyjnych ogółem x 20,00%) + (wielkość zmiany średniorocznego wskaźnika cen konsumpcyjnych nośników energii x 30,00%) + (wielkość zmiany przeciętnego miesięcznego wynagrodzenia w sektorze przedsiębiorstw bez wypłaty nagród z zysku x 30,00%) + (wielkość zmiany kwoty bazowej x 20,00%)
 - 6.2. w kierunku i wielkości zmiany średniej ważonej ustalonej wg zapisów pkt. 6.1
 - 6.3. w zaokrągleniu w górę lub w dół do pełnych dziesiątek groszy zgodnie z zasadami matematyki.
7. Dodatkowo coroczne informacje o wysokości wskaźników z uwzględnieniem wag i średniej ważonej oraz uchwale informującej o zmianach / braku zmiany TOiP są publikowane na stronie www.skok.slask.pl oraz dostępne w placówkach Kasy.
8. Kasa zastrzega sobie prawo zmiany Regulaminu i/lub wprowadzenia nowych opłat w TOiP z ważnych powodów. Za ważne powody uważa się :
 - a) wprowadzenie usług dodatkowych związanych ze świadczeniem usługi eSKOK,
 - b) rozszerzenie funkcjonalności usługi eSKOK .
9. Do zmiany Regulaminu i TOiP postanowienie § 20 ust. 2 i 3 stosuje się odpowiednio.

§ 23

1. Umowa wygasa na skutek ustania członkostwa z dniem jego ustania.
2. Umowa wygasa także w przypadku wygaśnięcia umowy o prowadzenie Rachunku własnego.

Rozdział VII **Postanowienia końcowe**

§ 24

1. W zakresie nieuregulowanym w Regulaminie i Umowie, do składania zleceń płatniczych stosuje się postanowienia umowy ramowej odpowiedniego Rachunku
2. Do usług świadczonych przez Kasę dostępnych za pośrednictwem Usługi eSKOK w zakresie nieuregulowanych odmiennie Regulaminem i Umową stosuje się umowy ramowe dotyczące tych usług.

§ 25

1. Użytkownik jest obowiązany powiadomić SKOK na piśmie o każdej zmianie danych udostępnionych SKOK przez Użytkownika z zastrzeżeniem ust. 2.
2. Powiadomienie o zmianie adresu e-mail oraz uzupełnienie numeru telefonu komórkowego może nastąpić za pośrednictwem Operatora Tele-skok.
3. Wszelka korespondencja jest wysyłana przez Kasę na ostatni wskazany przez Użytkownika w tym celu adres.

§ 26

Wszystkie rozmowy telefoniczne przeprowadzane z Operatorem Tele -skok są nagrywane.

§ 27

1. W każdym czasie w okresie obowiązywania umowy ramowej Użytkownik ma prawo żądać udostępnienia mu postanowień tej umowy, informacji określonych w art. 27 Ustawy w postaci papierowej lub na innym trwałym nośniku.
2. Umowa została sporządzona w języku polskim, który jest językiem właściwym dla porozumiewania się stron.
3. Prawem właściwym dla niniejszej umowy jest prawo polskie.

§ 28

Użytkownikowi przysługuje prawo wniesienia do organu sprawującego nadzór nad dostawcą skargi na działanie tego dostawcy, jeżeli działanie to narusza przepisy prawa. Organem nadzoru nad działalnością SKOK jest Komisja Nadzoru Finansowego z siedzibą w Warszawie, Plac Powstańców Warszawy 1, 00-950 Warszawa.

§ 29

Niniejszy Regulamin wchodzi w życie z dniem 01.01.2021 roku.